

COMUNICACIÓN: CONTENIDO Y RELACIÓN

Ing.Agr. Fernando Preumayr

Tomado del blog **“la diferencia está en la gente”** (12 de febrero de 2012)

<http://ladiferenciaestaenlagente.blogspot.com.ar/>

En gran cantidad de lugares, incluyendo los ambientes de trabajo, la gente reconoce su preocupación por las dificultades que experimenta en materia de comunicación.

Así paradójicamente la comunicación (o su carencia) ocupa un espacio importante en muchas de nuestras conversaciones aunque sea más lo que nos preocupamos por el tema que lo que verdaderamente nos ocupamos.

El foco de los desvelos suele estar centrado en la dificultad en entendernos, en otras palabras como llegar a “sintonizar con los demás”. Es bastante frecuente sin embargo que les achaquemos a los otros buena parte de la responsabilidad ¿no es cierto?

Frases como *“no me entienden, no ponen voluntad por interpretar lo que les digo, piensan en cualquier cosa, cómo tengo que decirles las cosas, en qué cabeza cabe esa idea, etc., etc.”* son bastante frecuentes en los lamentos fruto de estas dificultades.

Los errores capitales en la materia

El primer error fatal en esta materia se da al plantear la lógica de la comunicación desde una sola perspectiva, ignorando que éste es un proceso en el que intervienen dos al menos. Sobre esta base se elaboran aquellos supuestos sobre los cuales juzgamos la razonabilidad de la relación con el otro.

Estas suposiciones que hacemos sobre el proceso de comunicación se resumen en las siguientes afirmaciones:

- Que la otra persona debe ver las cosas como nosotros
- Que la otra persona debe sacar las mismas conclusiones que nosotros
- Que lo que está sucediendo debe tener una lógica desde nuestro punto de vista
- Que la otra persona seguramente siente lo mismo que nosotros
- Que la comunicación es independiente de nuestros sentimientos anteriores
- Que la comprensión de lo que pasa por parte de la otra persona tiene que basarse en nuestra lógica, más que en lo que él siente.

En síntesis suponemos que la responsabilidad de entendernos está más centrada en los demás y sus esfuerzos, que en lo que podamos hacer nosotros ¿curioso no?

Las leyes universales de la comunicación

Las pautas esenciales acerca de este proceso tan vital y relevante por el contrario nos dicen que:

- La no comunicación no existe, siempre estamos “significando cosas”, aun cuando optemos por no hablar.
- Lo verdadero es lo que escucha B, no lo que dice A, exactamente al contrario de las suposiciones arriba planteadas.
- La responsabilidad básica de la comunicación correcta es más del emisor que del receptor, o sea que cuando hay “malas entendederas” debe haber “mejores explicaderas”

- Cada Comunicación implica un aspecto de contenido y un aspecto de relación condicionando inevitablemente la relación al contenido.

Todas estas pautas generales que parecen tan sencillas sin embargo no son comprendidas cabalmente y hasta para muchos pueden resultar “poco razonables”. Las evidencias nos demuestran que buena parte de las dificultades de comunicación podrían superarse si las tuviéramos en cuenta simplemente en la práctica concreta de la vida cotidiana.

Lo importante

De lo comentado me quedo con un par de cosas en las que creo tenemos para trabajar y mejorar nuestra habilidad en esta materia.

Comunicarse es entenderse

Lo primero que destacaría es que la clave de la comunicación radica en el significado que atribuimos a las cosas que se dicen. En otras palabras: de lo que entendamos del mensaje y de la forma de decirlo depende en gran medida que interpretemos su significado. No es solamente *¿Qué dicen?* sino *¿Qué quieren decir?* Cuando el foco no solo está en el mensaje, sino en el destinatario y su forma de entender y decodificar las cosas estamos más cerca de llegar a significados comunes.

Si prestamos más atención a aquel con quien interactuamos, sus expectativas o situación, su manera de pensar o estilo de pensamiento, intentando comprender su visión de las cosas contaremos con las pistas necesarias para hacernos entender.

Para asegurarnos ser comprendidos es importante saber hacer buenas preguntas y parafrasear, ambas formas de lograr que el otro exprese aquello que piensa acerca de lo que hablamos. Preguntar cosas del estilo de *¿es eso lo que entendés, es así como lo ves? ¿Tenés otra interpretación sobre este tema?* nos lleva a poner sobre la mesa la visión del otro de manera concreta y corroborar si hemos sido claros. Parafrasear es poner en nuestras palabras sus comentarios hasta contrastarlo con aquello que decimos. De preguntas y frases salen las evidencias de si logramos llegar a un significado común o no.

Es un trabajo al que no todos estamos habituados, parece un esfuerzo tedioso pero resulta indispensable para poner en primera persona los mensajes que queremos intercambiar.

El problema de la relación

El segundo aspecto que destacaría es que la relación condiciona el contenido de cualquier mensaje que queramos transmitir. Esta evidencia la tenemos de sobra, ya que nos sobra experiencia de lo difícil que resulta entenderse con quienes nos une (o desune) una relación conflictiva, por el motivo que sea.

Esa rispidez, esas chispas, ese malestar que olemos en el vínculo con alguna persona suele ser el que condiciona la comunicación. Si la relación es buena por el contrario todo es más fácil, la predisposición a comprender y a escuchar sobre todo es marcadamente diferente.

Por ello la cuestión es cómo establecer una buena comunicación en una mala relación, ¿difícil no?

Todos los esfuerzos por mejorar la relación seguramente redundarán en mejorar la comunicación. Reparar el trato con gestos concretos de acercamiento permiten algo que es fundamental: “empezar a hablar”. Decimos que hablando las personas se entienden, pero empezar de nuevo a hablar cuando algo se rompió requiere la intención previa, verdadera y genuina de reparar la relación, así se abren puentes de oro para poder hablar.

Ponerse en el lugar de otro

Comunicarse no es solo hablar. En realidad antes del hablar está el escuchar, esto es lo que da paso al entender. Lo que más acorta camino es sencillamente intentar “ponernos en el

lugar del otro". Este ejercicio si lo practicamos, o intentamos practicarlo regularmente nos abre la puerta de otras realidades. Salimos así de nuestro pequeño mundo y lo agrandamos, tomamos otra perspectiva, somos más capaces de ver y apreciar.

Esta es la bendita EMPATIA de la que tanto se habla, que no es algo con lo que solo se nace sino que es algo que podemos ir adquiriendo con el paso del tiempo.

La lógica de la comunicación, así como la práctica de la misma, sigue estos caminos y el buscar la empatía es quizás el mejor comienzo.